

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RITEL
(STUDI KASUS PADA RANAI CITY MARKET)**

SKRIPSI

Oleh

Steven Indra Lesmana



Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RITEL
(STUDI KASUS PADA RANAI CITY MARKET)**

SKRIPSI

**diajukan sebagai salah satu syarat
untuk gelar kesarjanaan pada
Jurusan Komunikasi Pemasaran
Jenjang Pendidikan Strata-1**

Oleh

Steven Indra Lesmana



Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RITEL
(STUDY KASUS PADA RANAI CITY MARKET)**

SKRIPSI

Disusun oleh :

Steven Indra Lesmana

1200977986

Disetujui oleh :

Pembimbing

Muhammad Adi Pribadi, SE, Mcomm, MIB.

Kddn : D3656

Universitas Bina Nusantara

Jakarta

2012

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Bina Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Steven Indra Lesmana
NIM : 1200977986
Jurusan/Program Studi : Komunikasi Pemasaran
Fakultas/School : Ekonomi dan Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi / Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bina Nusantara **Hak Bebas Royalty Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas Skripsi / Tugas Akhir saya berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RITEL (STUDI KASUS PADA RANAI CITY MARKET)

Dengan Hak Bebas Royalty Non-eksklusif ini Universitas Bina Nusantara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk Pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan, dan melakukan komersialisasi Skripsi / Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta, dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 MEI 2012

Yang menyatakan

Steven Indra Lesmana

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN KOMUNIKASI

Jurusan Komunikasi Pemasaran

Skripsi Sarjana Ilmu Komunikasi

Semester Genap 2011/2012

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PADA PERUSAHAAN RITEL

(Studi Kasus Pada Ranai City Market)

Steven Indra Lesmana

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN ialah untuk mengungkapkan atau melihat apakah ada pengaruh dan sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ranai City Market di kota Ranai, Natuna. **METODE PENELITIAN**, Metode penelitian yaitu dengan menggunakan survey kuisioner yang diisi sendiri oleh pelanggan Ranai City Market dengan menggunakan teknik penelitian Konklusif Kausal yang melihat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. **HASIL YANG DICAPAI**, Memang adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Ranai City Market. **SIMPULAN**, Kesimpulannya adalah dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ranai City Market terhadap kepuasan pelanggan mereka.

Kata kunci: Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Ritel (study kasus pada Ranai City Market, di Ranai). Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Program Studi Jenjang Pendidikan Strata-1 (S1) di Jurusan Komunikasi Pemasaran Universitas Bina Nusantara Jakarta.

Penyusunan Skripsi ini mungkin tidak akan berhasil dan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis dengan setulus hati ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi berikut ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Harjanto Prabowo selaku Rektor Universitas Bina Nusantara
2. Bapak Drs. Engkos Achmad Kuncoro, SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Komunikasi
3. Bapak Drs. Raden Damianus Cosmas Bambang Mulyono, Dipl. Broad Jour., selaku Ketua Jurusan Marketing Komunikasi Universitas Bina Nusantara
4. Ibu Vini Mariani, S. Kom., MM., selaku Sekretaris Jurusan Marketing Komunikasi Universitas Bina Nusantara.
5. Bapak Muhammad Adi Pribadi, SE, MComm, MIB. Selaku dosen pembimbing dari penulis.

6. Keluarga yang memberikan dukungan yang tiada henti dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman Addicted serta Anita Noviana, serta kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas saran dan kesediaannya mendengarkan keluhan - keluhan saya serta mendukung saya selama 6 bulan pengerjaan laporan skripsi ini.
8. Sang pacar Erni Wijaya, yang selalu bawelin buat mengerjakan skripsi dan laporan magang agar cepet lulus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis bersedia menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan juga semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 16 Juni 2012

Penulis

Steven Indra Lesmana

DAFTAR ISI

Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Halaman Persetujuan <i>Soft Cover</i>	iii
Halaman Abstrak	iv
Halaman Kata Pengantar	v
Halaman Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1 Tujuan	4
1.3.2 Manfaat	4
1.4 Hipotesis	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Teori Umum.....	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
2.1.2 Komunikasi	9
2.1.3 Tujuan Komunikasi	10
2.2 Teori – teori Khusus	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.2.3 Ritel	27
2.3 Kerangka Berpikir	31

BAB 3 PERUMUSAN OBYEK PENELITIAN

3.1 Struktur dan Profil Ranai City Market	33
3.1.1 Struktur Organisasi.....	34
3.1.2 Logo Perusahaan	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Tipe Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampling	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39

3.5.1 Teknik Analisis Data	40
3.6 Metode Analisis Data	42
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.8 Operasional Variabel	46
3.9 Alternatif Penyelesaian Masalah	49

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Responden	50
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
4.3 Analisis Mean Score	64
4.4 Uji Normalitas	71
4.5 Uji Korelasi	73
4.6 Uji Regresi Berganda	75
4.7 Pembahasan	78

Bab 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

HALAMAN LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN SURVEI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualita Pelayanan	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Umur	52
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Uji Validitas	55
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan terhadap <i>Tangible</i>	57
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan terhadap <i>Reliability</i>	58
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan terhadap <i>Responsiveness</i>	59
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan terhadap <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan terhadap <i>Empathy</i>	61
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kepuasan	62
Tabel 4.11 Interval <i>Mean Score</i>	64
Tabel 4.12 <i>Mean Score</i> Kualitas Pelayanan atas <i>Tangible</i>	64
Tabel 4.13 <i>Mean Score</i> Kualitas Pelayanan atas <i>Reliability</i>	66
Tabel 4.14 <i>Mean Score</i> Kualitas Pelayanan atas <i>Responsiveness</i>	67
Tabel 4.15 <i>Mean Score</i> Kualitas Pelayanan atas <i>Assurance</i>	68
Tabel 4.16 <i>Mean Score</i> Kualitas Pelayanan atas <i>Empathy</i>	69
Tabel 4.17 Mean Score Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 4.18 Uji Normalitas	71
Tabel 4.19 Korelasi Pearson Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.20 Model Summary	75
Tabel 4.21 ANOVA	76
Tabel 4.22 Coefficients	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.2 Konsep Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir yang dikembangkan oleh Penulis	32
Gambar 4.1 Normalitas	71